القومي للبريد

المجموعة النوعية لوظائف : التمويل والمحاسبة

الأجــــــــر السنوي :

الدرجــــــــــة : الأولــــــــــى

رقم بطاقة الوصف :

إســــــم الوظيفة : مدير إدارة التسويق وخدمة العملاء

وصف عام الوظيفة :

- تقع هذه الوظيفة على قمة وظائف إدارة التسويق وخدمة العملاء بإدارة عامة لمنطقة بريدية ٠
- يختص شاغل هذه الوظيفة بالإشراف على أعمال التسويق وخدمة العملاء بإدارة عامة لمنطقة بريدية

الواجبات والمسئوليات :

- يعمل شاغل الوظيفة تحت التوجيه العام لمدير عام المنطقة البريدية الذي يراجع نتائج أعمالــه مراجعــة إجماليــة بغرض التأكد من تنفيذها طبقاً للخطط والسياسات والبرامج واللوائح المقررة ٠
- يشرف على توزيع الاختصاصات المنوطة بالإدارة ويتابع تنفيذها ويستصدر القرارات ويعطي التوجيهات التي تنظم حسن سير العمل ٠
- يشرف على إعداد الدراسات والبحوث التسويقية للسوق المنافسة في نطاق المنطقة البريدية من حيث :
  - حصر عدد الشركات المنافسة القائمة بالعمل في مجال الخدمات البريديـــــــــة ٠
  - نوعية الخدمات ونظام تسعيرها ٠
  - حجم العمل المتداول في السوق ٠
  - الإمكانيات المادية المتاحة لديهم ٠
  - أساليب الدعاية والإعلان التي يتبعونها والعمل علي تحديد الأسلوب الأمثل المناسب لمواجهتهم٠
- يشرف على الإجراءات الخاصة بحركة البيع بالمكاتب البريدية المختلفة ، واستخراج المؤشرات وتحديد الاتجاهات لها صعوداً أو هبوطاً ودراسة العوامل التي تؤثر فيها وعرضها علي رئاسة المنطقة وكذا التقسيمات المعنية ٠
- يشرف على الإجراءات الخاصة باستخدام الأساليب العلمية الحديثة لترويج مختلــف الخــدمات البريديـــة والماليـــة والتوفيرية بالمنطقة (دليل الخدمة / منشورات / استقصاءات / حوافز تشجيعية لكبار العملاء ٠٠٠ الـــخ) وذلـــك بهدف تنمية الموارد المالية للمنطقة بالاشتراك مع التقسيمات المعنية بالهيئة ٠
- يقوم بإجراء الاتصالات المستمرة بالعملاء بغرض تعريفهم علي الخدمات المالية والبريدية والتوفيريـــة المــستحدثة وكذا التعرف علي مستوي أداء الخدمات التقليدية التي تقدمها الهيئة ومدي رضاءهم عنها والمعوقات التي تواجههم عند الحصول علي الخدمات المختلفة والعمل علي حلها بالاشتراك مع التقسيمات المعنية بالهيئة ٠
- يتابع الإجراءات الخاصة بتدبير وسائل الراحة لجمهور العملاء وتقليل فترات انتظـــارهم عنـــد الحـــصول علـــي الخدمات المخصصة بالاشتراك مع التقسيمات المعنية٠

- يشرف على اتخاذ الإجراءات اللازمة بإعداد واستيفاء نماذج الاستقصاءات التي توزع على جمهور العملاء للتعرف على اتجاهاتهم ومستوى رضائهم عن كافة الخدمات المقدمة لهم من خلال المنافـذ البريديـة وتحديـد المـشاكل والمعوقات التي تواجه تقديم هذه الخدمات والعمل علي حلها أولاً بأول بالاشتراك مع التقسيمات المعنية
- يشرف علي إعداد التقارير الدورية في مجال عمل الإدارة وفقاً للتعليمات الصادرة بشأنها .
- يقوم بما يسند إليه من أعمال مماثلة أخرى .

<u>الحد الأدنى من مطالب التأهيل</u> :

- مؤهل تجاري عالي مناسب إلي جانب توافر الخبرة المتخصصة في مجال العمل .
- اجتياز البرامج التدريبية التي تتيحها الهيئة في مجال العمل .
- قضاء مدة بينية قدرها (٦) سنوات على الأقل في وظيفة من الدرجة الأدنى مباشرة.